

SPIS TREŚCI

Wstęp	9
-------------	---

Rozdział 1

INFORMACJA W PROCESIE ZARZĄDZANIA

1.1. Pojęcie i funkcja informacji	13
1.2. Podstawowe własności informacji	17
1.3. Strumień informacyjny przedsiębiorstwa	20
1.4. Informacja a komunikacja w organizacji	22
1.5. Przetwarzanie informacji w procesie decyzyjnym	27

Rozdział 2

FUNKCJE I PŁASZCZYZNY ZARZĄDZANIA INFORMACJAMI

2.1. Ogólny model zarządzania informacjami	34
2.2. Operatywne i strategiczne zarządzanie informacjami	36
2.3. Strategie informacyjne przedsiębiorstw	41
2.4. Strategia czuwania	45
2.5. Komunikacja społeczna z otoczeniem organizacji	49
2.6. Przejawy niesprawności w procesie zarządzania informacją	54
2.7. Nośniki wartości informacji	57
2.8. Informacyjne czynniki przewagi konkurencyjnej	64

Rozdział 3

BADANIE POTRZEB INFORMACYJNYCH

3.1. Potrzeby informacyjne i ich determinanty	69
3.2. Podejścia w badaniu potrzeb informacyjnych	72
3.3. Charakterystyka wybranych metod identyfikacji potrzeb informacyjnych	78
3.3.1. Uwagi wstępne	78
3.3.2. Asymetria informacji i jej konsekwencje	78
3.3.3. Selekcja źródeł informacji silno- i niskosygnałowych	80
3.3.4. Koszt nadmiernej informacji	81
3.3.5. Ankiety i wywiady w badaniu potrzeb informacyjnych	83
3.3.6. Analiza morfologiczna	83

3.3.7. Metoda modelu zbioru informacji kierowniczych H. Kadłubowskiego...	86
3.3.8. Metoda zadaniowo-informacyjna	87
3.3.9. Metoda obiektywizacji potrzeb informacyjnych	88
3.3.10. Uwagi końcowe	90

Rozdział 4

ŹRÓDŁA I METODY ZBIERANIA INFORMACJI

4.1. Pojęcie i klasyfikacja źródeł informacji	91
4.1.1. Źródła danych i informacji	91
4.1.2. Wewnętrzne i zewnętrzne źródła informacji	92
4.1.3. Pierwotne, wtórne i pochodne źródła informacji	93
4.2. Klasyfikacja metod zbierania informacji	96
4.3. Charakterystyka wybranych metod zbierania informacji	103
4.3.1. Analiza dokumentacji – badania gabinetowe	103
4.3.2. Ankieta	104
4.3.3. Wywiad	105
4.3.4. Obserwacja	108
4.3.5. Eksperyment	109
4.4. Internet jako współczesne źródło informacji	111
4.4.1. Uwagi wstępne	111
4.4.2. Internet jako źródło danych wtórnych	111
4.4.3. Internet jako źródło danych pierwotnych	114
4.5. Wywiad gospodarczy	118
4.5.1. Definicja	118
4.5.2. Tok postępowania	120
4.5.3. Organizacja wywiadu	121
4.5.4. Współczesne postrzeganie wywiadu gospodarczego	122
4.6. Projektowanie nośników informacji	123
4.6.1. Kryteria oceny nośników informacji	123
4.6.2. Papierowe nośniki informacji	124
4.6.3. Dokumenty elektroniczne	125
4.7. Bezpieczeństwo zasobów informacyjnych	126
4.7.1. Istota i pojęcie bezpieczeństwa informacji	126
4.7.2. Zagrożenia zasobów informacyjnych organizacji	128
4.7.3. Metody i sposoby ochrony informacji	132

Rozdział 5

PROCESY INFORMACYJNE JAKO PRZEDMIOT ZARZĄDZANIA

5.1. Pojęcie i funkcje procesów informacyjnych	136
5.1.1. Uwagi wstępne	136
5.1.2. Analiza potrzeb informacyjnych	138

5.1.3. Wytwarzanie informacji	138
5.1.4. Gromadzenie informacji	139
5.1.5. Przechowywanie informacji	139
5.1.6. Przekazywanie informacji	140
5.1.7. Przetwarzanie informacji	140
5.1.8. Interpretowanie i wykorzystanie informacji	141
5.2. Klasyfikacja procesów informacyjnych w organizacji	142
5.3. Podejścia do badania procesów informacyjnych	146
5.3.1. Uwagi wstępne	146
5.3.2. Podejście strukturalne	147
5.3.3. Podejście społeczne	148
5.3.4. Podejście obiektowe	149
5.4. Klasyfikacja metod badania procesów informacyjnych	151
5.5. Teleinformatyczne wspomaganie procesów informacyjnych	155
5.5.1. Informatyczna infrastruktura zarządzania	155
5.5.2. Teleinformatyka – geneza, znaczenie, technologie	156
5.5.3. Wykorzystanie teleinformatyki na przykładzie e-administracji	157
5.6. Ocena efektywności procesów informacyjnych	160
5.6.1. Uwagi wstępne	160
5.6.2. Efektywność organizacyjna	160
5.6.3. Efektywność ekonomiczna	162

Rozdział 6

METODY ZARZĄDZANIA PROCESAMI INFORMACYJNYMI

6.1. Klasyczne techniki rejestracji procesów informacyjnych	165
6.1.1. Technika kartowania	165
6.1.2. Wykres Clarka	167
6.1.3. Wykres Bernaténé-Grüna	169
6.1.4. Flowcharting	171
6.2. Współczesne techniki rejestracji procesów informacyjnych	175
6.2.1. Diagramy przepływu danych DFD	175
6.2.2. Metoda IDEF0	180
6.3. Metody projektowania i doskonalenia procesów informacyjnych	187
6.3.1. Analiza wartości procesów informacyjnych	187
6.3.2. Analiza dyrektywna	191
6.3.3. Metoda QFD	195
6.3.4. Metoda diagnozy procesów informacyjnych	200
6.3.5. Metoda analizy łańcucha wartości w procesach informacyjnych	208

Rozdział 7**WSPÓŁCZESNE TENDENCJE W ZARZĄDZANIU PROCESAMI INFORMACYJNYMI**

7.1. Wirtualizacja działalności gospodarczej	214
7.2. Sieciocentryczność procesów informacyjnych	218
7.3. Telepraca	221
7.4. Modele biznesu oparte na informacji	226
Literatura	230
Spis tabel	245
Spis rysunków	247